

Judul Buku : *Introduction to Healthcare Quality Management*
Editor : Patrice Spath
Tahun Terbit : 2009
Edisi : Edisi Pertama
Penerbit : Health Administration Press (HAP)
Tebal : 266 halaman

Manajemen mutu pelayanan kesehatan menjadi isu krusial dalam pelayanan kesehatan di rumah sakit. Secara umum, isu krusial dalam buku ini mengantarkan kepada pembaca untuk memahami secara *step by step* mulai dari pengantar mutu pelayanan kesehatan sampai pada bagaimana pengorganisasian mutu pelayanan kesehatan dengan baik untuk menghasilkan kinerja yang tinggi.

Buku ini sangat tepat menjadi salah satu pegangan utama bagi praktisi pelayanan kesehatan, dosen, dan mahasiswa yang peduli mengenai manajemen mutu pelayanan kesehatan. Buku ini terdiri dari sepuluh Bab dan setiap babnya secara sekuensial membahas konsep dan aplikasi mutu pelayanan kesehatan. Untuk mempermudah pembaca memahami secara rinci tematik setiap Bab dihadirkan tujuan pembelajaran dan kata kunci serta sumber rujukan penting di internet terkait Bab yang sedang dibahas dalam buku ini.

Terdapat sepuluh Bab penting untuk pembaca yang menjadi fokus bahasan utama dalam buku ini. Bab 1 mengelaborasi terminologi dan pengantar mutu pelayanan kesehatan; Bab 2 mengelaborasi strategi membangun blok manajemen mutu, trilogi manajemen mutu yang meliputi pengukuran, penilaian, dan perbaikan/peningkatan mutu; Bab 3 mengelaborasi teknik mengukur kinerja dengan *balanced scorecard* dalam rangka mengevaluasi mutu serta menghadirkan contoh studi kasus; Bab 4 mengelaborasi asesmen manajemen mutu pelayanan melalui pendekatan sistematis yaitu siklus *Plan-Do-Check-Act, Focus, Analyze, Develop, Execute* dan *Six Sigma*; Bab 5 mengelaborasi bagaimana strategi meningkatkan kinerja secara berkelanjutan; Bab 6 mengelaborasi bagaimana menggunakan *tools* kuantitatif seperti pemanfaatan grafik, tabel, serta survei dan *tools* kualitatif untuk meningkatkan kinerja seperti

curah pendapat, *nominal group technique*, analisis *stakeholder* dan sebagainya; Bab 7 mengelaborasi teknik membentuk dan menggerakkan tim untuk mencapai kinerja pelayanan yang lebih baik, peran sponsor, *team leader*, fasilitator, dan anggota tim; Bab 8 mengelaborasi upaya meningkatkan keselamatan pasien dalam pelayanan kesehatan, analisis *hazard*, penerapan metode analisis keselamatan pasien dengan menggunakan *failure mode and effect analysis* (FMEA), *root cause analysis* (RCA); Bab 9 mengelaborasi sumber daya pelayanan kesehatan; dan Bab 10 mengelaborasi budaya organisasi melalui pengorganisasian mutu pelayanan kesehatan yaitu dengan tidak lepas dari peran secara keseluruhan unsur RS termasuk bagian administrasi, bagian mutu dan staf.

Selanjutnya, buku ini menghadirkan beberapa strategi penting dan penerapan *balanced scorecard* dalam mutu pelayanan kesehatan, peningkatan keselamatan pasien dalam pelayanan kesehatan, asesmen mutu pelayanan kesehatan serta peran statistik dalam mengukur mutu pelayanan. Namun demikian, buku ini belum membahas bagaimana peran dimensi determinan sosial budaya secara eksplisit dalam pelayanan kesehatan di klinik, peran dokter dalam sistem informasi kesehatan seperti penerapan *Computerized Physician Order Entry* untuk menurunkan *medical errors/medication error* terkait keselamatan pasien di RS. Peran asuransi kesehatan sosial dan regulasi kebijakan dalam rangka meningkatkan mutu pelayanan kesehatan di RS juga tidak dibahas.

Muhammad Agus Mikrajab

Pusat Humaniora, Kebijakan Kesehatan, dan
Pemberdayaan Masyarakat
Badan Litbangkes – Kemenkes RI